



RSUPPORT

[원격 근무 전문 기업 RSUPPORT가 알려주는]

코로나19 이전과 이후에 바뀐 원격 근무 트렌드

2020.05.14

RSUPPORT



INDEX

- I. 원격 근무(Remote Work)란
- II. BC(Before Corona19) 시대의 원격 근무(Telework)
- III. AC(After Corona19) 시대의 원격 근무(Remote Work)
- IV. 원격 근무 꿀팁
- V. 원격 근무를 위한 RSUPPORT의 제품 철학
- VI. RSUPPORT의 원격 근무에 대한 고민
- VII. RSUPPORT 제품을 활용한 원격근무 Scenario

I. Remote Work란

원격 근무란, 각 국가마다 조금씩 상이하게 정의하나, 계약관계, ICT활용, 근무장소 관점에서 3가지 공통 키워드를 포함한다.

원격 근무의 3가지 구성 요소

(회사와의)
계약관계

ICT활용

(회사를 넘어선)
근무장소

- 텔레워크(Telework) 혹은 텔레커뮤팅(Telecommuting)은 근로 형태의 일종으로, 정보 통신 기기 등을 활용할 시간과 장소의 제약 없이 유연하게 일할 수 있는 형태를 말한다(출처 : wikipedia.jp)
- 재택 근무(Work From Home)는 승인된 대체 근무지(예:가정, 중앙)에서 정규 근무 시간의 일부를 근무할 수 있는 작업 계획입니다. 이 틀은 탄력적이고 결과 지향적인 인력을 달성하기 위한 중요한 틀입니다 (출처 : U.S. Office of Personnel Management)
- 스마트워크(Smart Work) 시간과 장소에 얽매이지 않고, 최신 IT기술을 활용하여 언제 어디서나 편리하게 일할 수 있는 업무환경 체제(출처 : 스마트워크 센터)

계약형태가 사람 중심에서 업무 중심으로, 인사 관리가 업무 관리로, 법적 보호에서 계약 중심으로 변화될 것으로 보임.

원격 근무 계약 형태 분류

새로운 변화

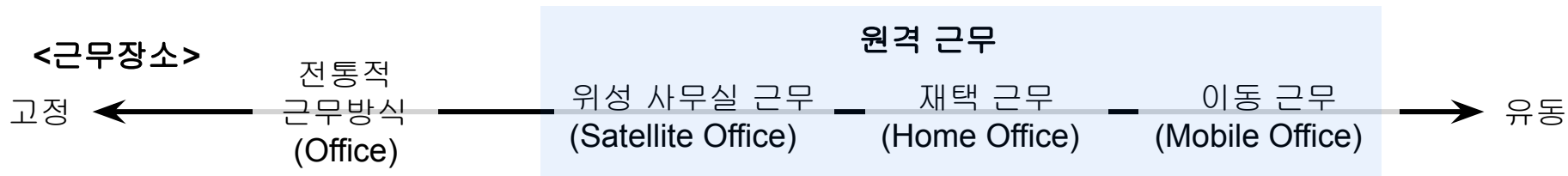
- 정시근무
- 시간선택제
- 시간출근제
- 근무시간선택제
- 집약근무제
- 재량근무제
- 아웃소싱/프리랜서

Time
↑
↓
Work



- ① 개인에게 새로운 업무방식
 - 여러 '일'을 양립하는 병렬
작업자 등장
 - 일자리 클라우드 소싱 사이트
- ② 프리랜서/병렬 작업자 증가
 - 일본 `15년 1.1백만명 (12%)
→ `16년 1.4백만명 (14%),
2%p ↑

근무장소로 볼 때, 고정형이 최적의 업무 환경을 제공하나, 앞서 살펴본 계약형태의 변화, ICT 인프라의 발전으로 유동적 환경으로 전환될 것으로 예상됨.



전문화/최적화/HW기반/유선

많음

높음

많음

업무 인프라

처리 가능 업무

보안강도

동료와 물리적 접촉

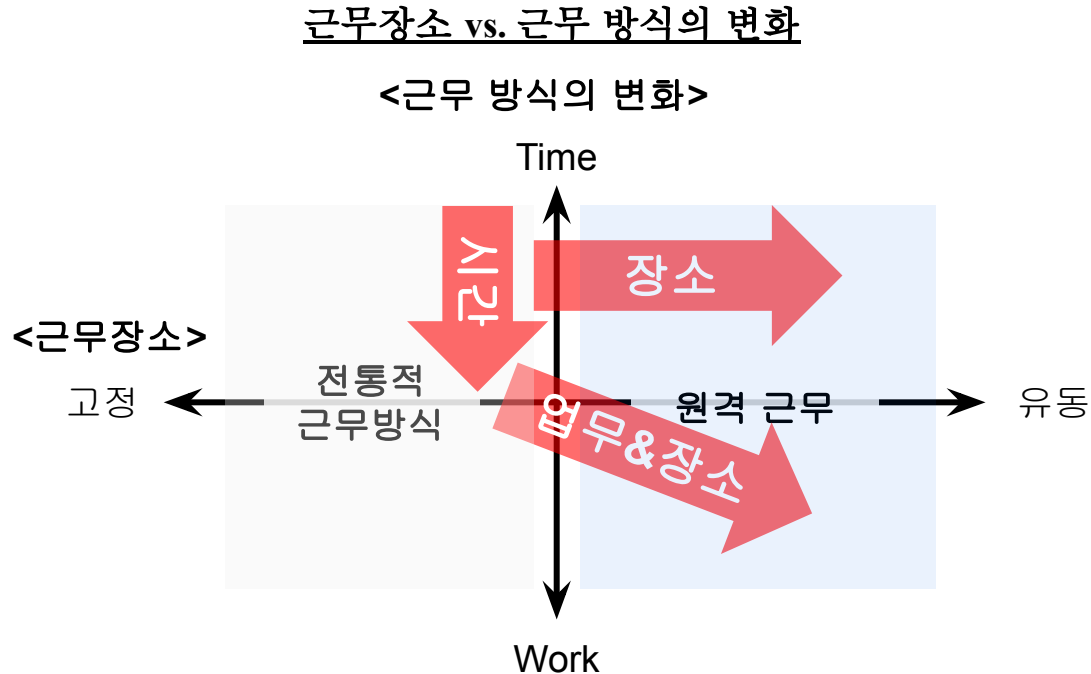
접근성/모바일/SW기반/무선

적음

낮음

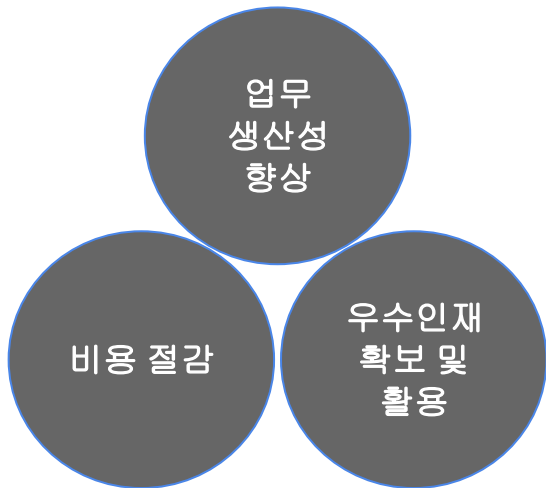
적음

근무 방식은 ICT 발전으로 ‘업무’ 중심, ‘유동적인’ 장소 중심으로 변화하고 있음.

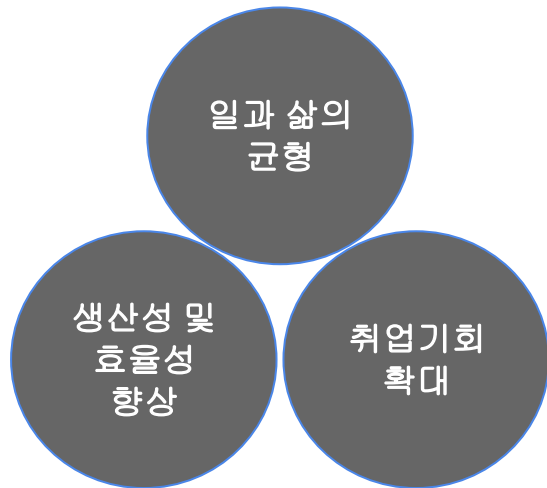


텔레워크 도입은 기업, 근로자, 사회적 관점에서 모두 질적인 가치 향상 도모 가능

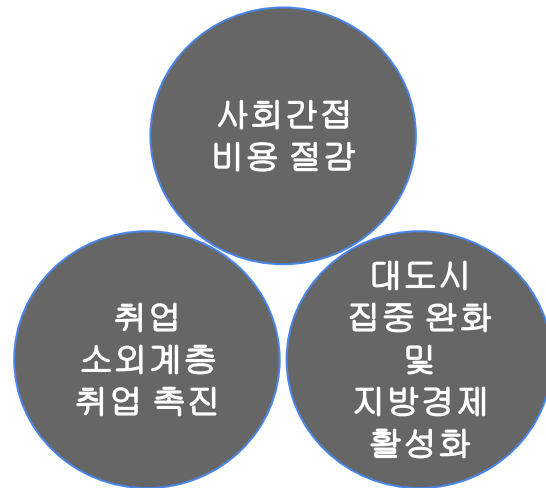
기업



근로자



사회



기업들은 원격 근무를 통해서 『업무생산성 향상』, 『비용절감』, 『인재 확보』를 달성할 수 있음.

원격 근무의 이점

[기업]

업무생산성 향상

- 영상회의 등으로 장거리 출장과 외부 미팅 감소
- 절약한 시간을 업무 시간이나 휴식으로 활용
- 업무 몰입시간이 증가함으로 업무 생산성 및 효율성이 증가
- 모바일 장비로 빠르게 고객 대응하여 고객 만족도가 향상

비용절감

- IT환경 구축 및 정비에 초기 비용이 들어 가나, 장기적으로 사무 공간 비용, 운영비, 출장 교통비등을 절감

우수한 인재 확보 및 활용

- 출산 및 육아, 고령자, 장애인 등 출퇴근이 힘든 인재를 확보 가능
- 해외에 거주하는 인재를 확보하는데 용이



근로자들은 원격 근무를 통해서 『일과 삶의 균형』, 『생산성 및 효율성 향상』, 『취업기회의 확대』 이점을 가질 수 있음.

원격 근무의 이점

[근로자]

일과 삶의 균형

- 근무시간 중 이동중으로 허비하는 시간을 절약
- 출퇴근 시간을 절약하여 개인시간으로 활용

생산성 및 효율성 향상

- 스스로 업무 '계획', '관리', '실행'을 함으로써 계획적 업무가 가능
- 출퇴근 시 관리자나 상사의 눈치를 보는 관행이 감소

취업기회의 확대

- 출퇴근 거리나 업무 시간이 맞지 않아 포기하는 기회가 줄어들
- 육아문제로 일을 중단하거나, 취업을 포기하는 경우가 줄어들



원격 근무 확대는 『사회 간접 비용 절감』, 『취업 소외 계층 취업 촉진』, 『지역 균형 발전』이라는 사회적 발전을 가져올 수 있음.

원격 근무 확대의 이점

[사회]

사회간접 비용 절감

- 출퇴근 거리 감소, 출퇴근 시간의 교통체증 감소, 미팅을 위한 외근을 대체하는 등으로 도심의 교통문제를 일부 해소
- 탄소배출량의 감소로 환경, 에너지 등의 사회간접비용을 절감

취업 소외 계층의 취업 촉진

- 출산 및 육아에 부담을 갖는 근로자, 이동이 불편한 장애인, 고령의 전문가 등 취업 기회 확대로 생산가능 인력을 증가시키는 효과
- 저출생 이슈에 대한 해소 방안 가능

대도시 집중 완화 및 지방경제 활성화

- 출퇴근에 자유롭게 됨으로써, 교외나 지방으로 인구 이동을 유도



| II. BC(Before Corona19) 시대의 원격 근무(Telework)

원격 근무는 모든 직무와 모든이에게 적합하지 않으며, 환경 요인에 의해서 성공과 실패가 결정됨.

BC 시대 원격 근무에 대한 기본 접근

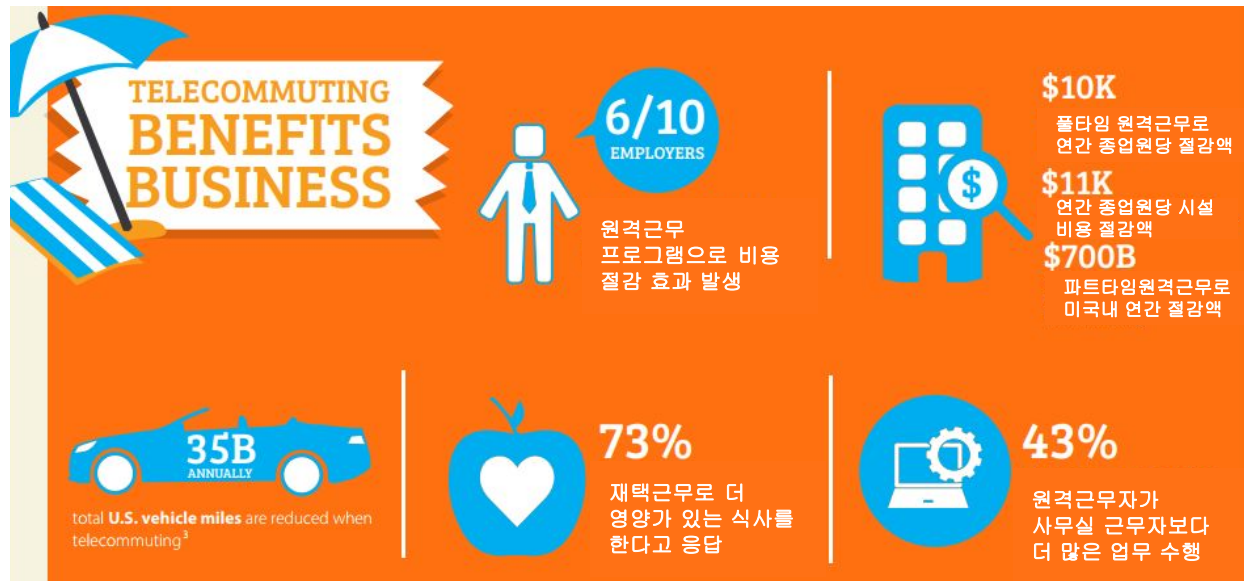
개인적 특성	<ul style="list-style-type: none"> • 자발적인 동기부여, 혼자 일할 수 있는 능력, 강한 의지, 조직 적응력, 자신감, 시간 관리능력, 컴퓨터 활용능력, 성실성, 낮은 사회적 욕구 등이 필요
업무 환경	<ul style="list-style-type: none"> • 6세 미만의 자녀나 집에서 돌봐야 할 가족이 있는 경우 부적합 • 집에 독립적 작업장이 확보되지 않는 경우 부적합
업무 특성	<ul style="list-style-type: none"> • 신체적(물리적)으로 직접 사용해야 하는 기구 및 장비가 최소화되는 일 • 상대적으로 대면해서 처리하는 경우가 적거나 협업이 적은 일 • 정할 수 있고 측정할 수 있는 뚜렷한 목표나 최종 기한이 있는 일 • 성과의 질이나 산출물을 객관적으로 평가하기 쉬운 일
적합한 조직	<ul style="list-style-type: none"> • 전통적인 위계질서나 고위층으로 권한이 집중되지 않은 조직 (대기업 < 중소기업) • 업무 결과와 성과를 중심으로 관리, 평가하는 조직
관리자의 능력	<ul style="list-style-type: none"> • 원격근로자를 신뢰하고 권한을 위임하는 관리자 • 성과평가에 있어 일을 한 시간보다는 일의 결과 또는 산출물로 평가 기법을 습득한 관리자 • 텔레워크의 장점을 믿고 지원하는 관리자 • 부하 직원들의 업무 목표를 달성할 수 있도록 효과적으로 계획하고 조직하는 관리자

글로벌 대부분의 지역에서 예전보다 더욱 원격 근무에 대해서 긍정적인 인식이 증가하는 추세임.(하지만 인식과 또 실행의 이슈는 다른 이야기일 수도 있음.)



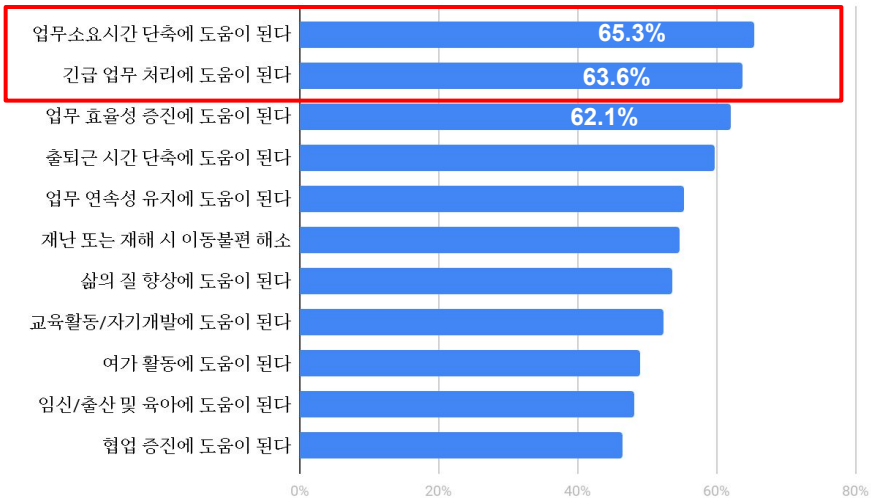
원격 근무로 인해 연료비, 비용 절감, 삶의 질 향상, 업무 효율성 증대 등 다양한 이점이 존재한다는 인식 때문이라 판단됨.

글로벌 관점에서 원격 근무의 이점

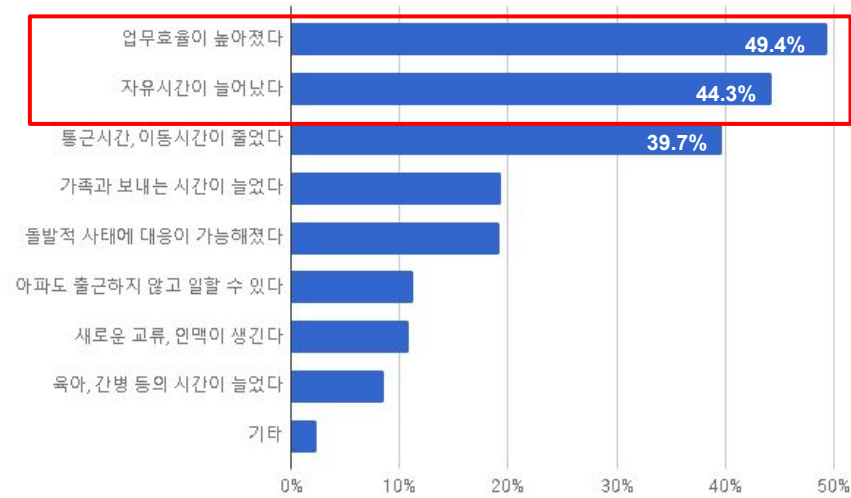


원격 근무에 대해서는 업무 효율성 증진, 자유시간 확대, 업무 소요 시간 단축 등에 대한 효과 인정

한국



일본



출처: "2016년 텔레워크 인구실태조사", 국토교통성 도시국 도시정책과 도시환경정책실, 2017.6

출처: "2015년 스마트워크 이용현황 실태조사", 한국정보화진흥원, 2015.12

한국 구인시장에서 주로 단순 고객 대응이나 IT개발, 디자인등 산출물이 명확한 업무 집중

재택 근무 채용 현황(한국)

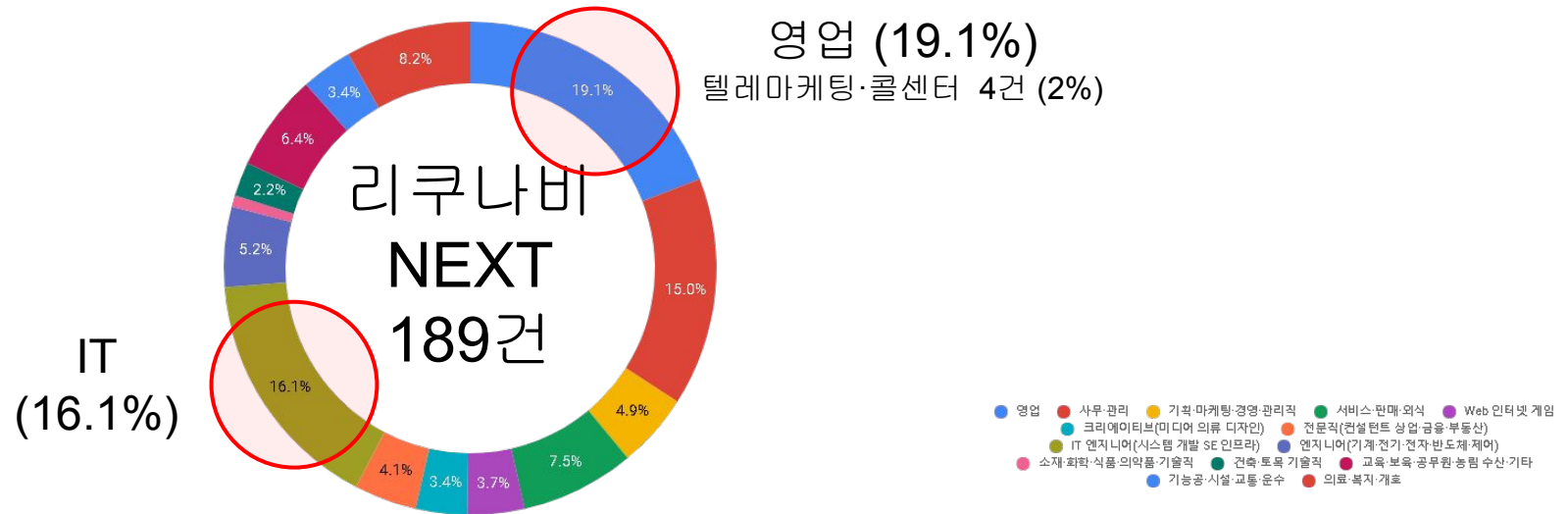


재택근무 구인 전체 705건 中

- 영업관련 210건 (30%)
 - 아웃바운드·TM 45건 (6.7%)
 - 고객센터·인바운드·CS 47건 (6.7%)
- IT·인터넷 관련 103건 (14.6%)

일본 시장에서는 업무가 명확한 루트 영업과 그래픽 디자인 분야에 채용 니즈가 있음

재택 근무 채용 현황(일본)

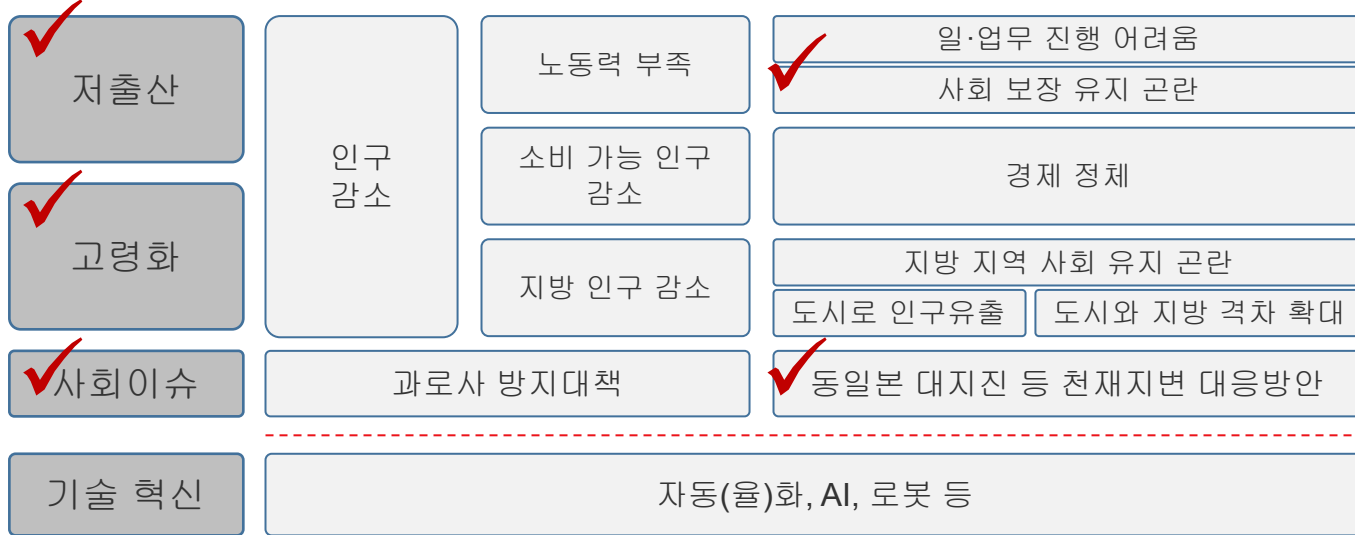


일본은 저출산·고령화로 산업 경쟁력 및 사회보장 유지가 어려운 상황으로 일하는 방식 변화에 대한 필요성을 인지하고 있었음.

사회 이슈로 부터 시작된 Telework

현상

시사점



생산성 향상을 위한 새로운 업무 방식 필요

출처: 少子化・人口減少とこの国の未来(2017.01.11)

노동 인구 감소로 인한 대비책으로 Telework 정책을 지속적으로 준비 중이었음.

1차 아베 정권
(`06.09~`07.09)

규제 개혁

- 해고·근로시간·파견근로
규제 개혁

2차 아베 정권
(`12.12~`14.12)

규제 개혁(4대 과제)

- ① Job형 정사원에 관한 고용 규범 정비
 - Job형 정사원 : 직무, 근무지, 노동 시간을 한정된 무기 계약 근로자
- ② 근로시간법제 재검토
 - 일과 가정 양립/노동생산성 향상
- ③ 유료직업소개사업 관련 규제 개혁
 - 민간 비즈니스 활용에 의한 노동력의 수요공급 매칭 기능 강화
- ④ 파견 제도 재검토
 - 파견 기간, 파견 근로자의 교육 훈련, 균형 처우 등

3차 아베 정권
(`14.12~)

근로 방식 개혁(1억 총 활약 사회 구현, 11개 과제)

- ① 동일 노동·동일 임금 등 비정규직 근로자의 처우 개선
- ② 임금 인상과 노동생산성 향상 지원
- ③ 시간외근로의 상한 규제의 도입 등 장시간 근로의 시정
- ④ 유연한 근로방식을 취하기 쉬운 환경 정비
- ⑤ 여성·청년층의 인재 육성 등 활약하기 쉬운 환경 정비
- ⑥ 질병의 치료와 일의 양립
- ⑦ 육아·돌봄과 일의 양립, 장애인의 취로
- ⑧ 고용의 흡수력, 부가가치가 높은 산업으로의 전직·재취업 지원
- ⑨ 누구에게도 기회가 있는 교육 환경의 정비
- ⑩ 고령자의 취업 촉진
- ⑪ 외국인 근로자의 수용

사무실·IT, 노무·정보 관리 인프라 구축 뿐만 아니라 실제 경험을 통해 문화로 안착이 중요함.

정착 배경

재택 근무 시도

- 재택·유연 근무를 생산성 향상 관점에서 도입

동일본 대지진
(`11.3.11.금)
발생

- 다음주 직원 출근 금지
- 임시 휴업이나 자택 대기가 아닌 정상 업무 재개 통보

의식의 전환

- 모두가 회사에 나오지 않은 상황에서 불안감이 상승
- 그러나 실제로 해 보니 충분히 일을 할 수 있다는 것을 모두 경험을 통해 깨달음.

효과



한국은 과도한 일 중심의 문화를 벗어나, 일·가정 양립, 생산성 향상을 위한 변화가 요구됨.

과도한 일 중심의 문화로 인한 한국의 일하는 방식 변화 요구

현상

과도한 일 중심의 문화

노동 생산성 하락

삶의 질 하락

사회 자본 약화
(저출산, 경력단절)

- 34개국 중 25위(29.9\$)
 - 2013년 노동생산성 국제비교 분석 결과 (한국생산성본부 '15)
- 36개국 중 33위(10점 만점에 5점)
 - OECD 더 나은 삶의 질 지수, '15년 결과
- 28개국 중 28위(3.4점)
 - 여성의 일·가정 양립과 사회 자본 ('14.8. 현대경제연구원)

일·가정 양립 어려움

생산성 감소

기술 혁신
(4차 산업혁명)

자동(율)화, AI, 로봇 등

노동력 보완·대체

시사점

일·가정 양립과 생산성 향상을 위한 새로운 업무 방식 필요

한국은 업무 집중도 향상 및 잔업제거에 집중하고 있으며, ILO 등에서 사용하는 TELEWORK 대신 스마트 워크라는 단어를 활용하는 등 독특한 원격 근무 방식을 추구함.

업무 집중도 향상 및 잔업 제거



나홀로 스마트 워크(vs. 텔레워크)

스마트폰이 확산되면서 `10~`11년부터 스마트 워크에 대한 관심 증가

스마트워크
(한국)

vs.

텔레워크
(국제노동기구(ILO), 미국, 일본 등)

한국에서도 ‘일가양득’을 위한 일하는 방식 혁신을 추진 중이며, 정부 및 관계기관부터 확대

일과 가정 양립을 위한 정부 정책

- | | |
|-------|--|
| 배경 | <ul style="list-style-type: none"> • 실업률 감소 및 저출산 극복을 위한 일가양득 (Work and Life Balance)를 추진 |
| 노력 | <ul style="list-style-type: none"> • 공무원 원격사무실 “스마트워크 센터”를 <u>전국으로 확대</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울과 대전에 설치되었던 센터를 전국 14개 시·도청에 설치 확대 |
| 지원 정책 | <ul style="list-style-type: none"> • 유연 근무제 도입시 간접노무비 및 원격근무 인프라 구축비용을 정부에서 지원(월 최대 40만원 등) <ul style="list-style-type: none"> ○ 시차출퇴근제, 선택근무제, 재량근무제, 재택근무제, 원격근무제 |

한전의 재택 근무 Case

- | | |
|------------|---|
| `17.04. | <ul style="list-style-type: none"> • 일본 주요 기업 재택근무 벤치마킹 |
| `17.05 | <ul style="list-style-type: none"> • 재택근무 시범 운영에 따른 계획 수립 |
| `17. 06~09 | <ul style="list-style-type: none"> • 재택 근무 시범운영, 한전형 재택근무 설계 |
| `17.10 | <ul style="list-style-type: none"> • 재택근무 도입 |
-
- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • 재택근무 일수는 주 1 ~ 2회 • 고객 비접촉 직무 및 보안관리가 가능한 직무부터 적용 <ul style="list-style-type: none"> ○ 전화교환, 연구, 통역 및 번역 등의 직군 • 직원들과의 소통은 메신저와 e-mail 활용 |
|---|

원격 근무 시장이 성장함에 따라 원격 근무자와 회사를 연결시키는 Market Place 확대 했었음.

새로운 현상

- 최근 9-5, 주 40시간 및 팀과 함께 회사에서 업무를 해야 한다는 업무 규정은 점차 사라지고 있음.
- 이러한 변화는 기술 발전에 기인한 것으로
 - 회사는 인재와의 접근성을 높이고, 운영 공간 비용을 감소
 - 종업원은 원하는 시간과 장소에서 업무를 함으로써 불필요한 이동 시간을 감소시킬 수 있음.



- [99designs](#)
- [ProFinder](#)
- [Upwork](#)
- [Remote.com](#)
- [WeWork](#)
- [Remote Year](#)

새로운 서비스

- 디자인 프로젝트를 그래픽 디자이너와 연결시켜주는 서비스
- LinkedIn에서 제공하는 프리랜서와 업
- 원격 근무가 가능한 직업을 시간 단위로 고용
- 원격 근무자와 기업을 매칭시켜주는 서비스
- 원격 근무자 또는 스타트업에게 근무 공간을 제공
- 1 batch에 원격 근무에 관심이 있는 75명씩 1년동안 12개 도시 (1달에 1개 도시)를 돌아다니면서 일하는 프로그램

미국은 텔레워크 촉진법을 통해 미 정부 기관의 텔레워크가 빠르게 확산되도록 도모

미국의 텔레워크 촉진법

텔레워크 정의

- 근로자가 자신에게 부여된 의무와 책임, 기타 권한을 위임받은 활동을 승인된 장소에서 수행하는 유연한 근무 제도

텔레워크 촉진법 시행

- 각 기관의 장은 동 법 시행 후, 180일 이내에 텔레워크 정책 수립, 전체 근무 대상 텔레워크 적격성 결정, 근로자에 적격성 통보 지시

- 개인의 업무성과 및 기관의 경영성과 유지, 기관장-텔레워크 근무자간 서면 동의서 체결 명시
- 보안 자료 취급자 및 지정된 장소에서 업무를 수행해야 하는 자는 텔레워크 대상에서 제외
- 텔레워크는 각 기관의 업무 연속성에 반드시 포함되어야 함을 명시
- 5회 이상 무단 결근, 포르노 시청 및 다운로드를 포함한 공무원 윤리규정 위반으로 징계를 받은 근로자는 텔레워크 불허
- 텔레워크 희망자는 텔레워크 서면동의서 작성 이전에 텔레워크 교육을 성공적으로 마쳐야 함을 명시
- 평가, 훈련/보상/발령/승진/강등/직위유지 및 직위해제 등에 대해 텔레워크 근무자와 일반 근무자 사이의 차별 금지
- 각 행정기관의 장은 1명을 텔레워크 관리 책임자로 임명하여, 텔레워크 정책 개발, 조연, 텔레워크 협력을 위한 대내외 창구 역할 수행
- 텔레워크 관리 책임자는 기관의 장을 직접 접촉할 수 있는 선임급 공무원 임명

참여
제한
훈련
모니터링
관리
책임

6. 정리하면

코로나19 이전의 원격 근무는 노동 계약 관점에서 Telework라는 말로 사용되었으며,

① 원격 근무는 선택적 관점에서 접근했으며

②사람들의 인식전환을 동반한 점진적 변화 관점에서 접근해 왔었음.

| III. AC(After Corona19) 시대의 원격 근무(Remotework)

코로나19로 인해서 자가격리와 외부 활동을 강제적으로 멈추게 되는 사회, 문화적 현상이 나타남. 그 과정에서 과거에 경험하지 못한 새로운 인식, 생각 그리고 문화가 나타날 것으로 예상

한국의 “잠깐 멈춤”



뉴욕의 LOCKDOWN



단절, 격리 환경 속에서 업무에 적응하려는 다양한 일상과 현상들이 나타남.

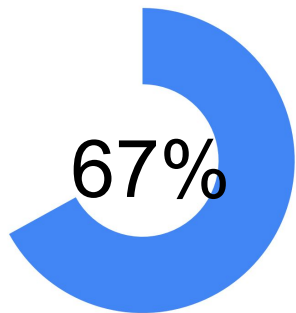
원격(재택) 근무 중의 일상



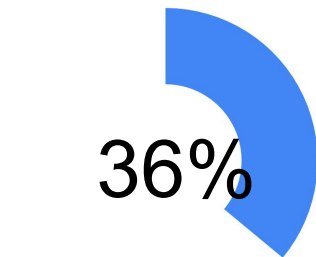
2. 원격 근무 즉각 시행

코로나19이후 원격 근무에 대한 인식이 어떻게 변화되었는지 알아보기 위해서, 3월 12일에서 16일까지 550명 미국 내 고용주들에게 빠른 Survey를 한 결과, 원격 근무 도입을 빠르게 검토하고 있음.

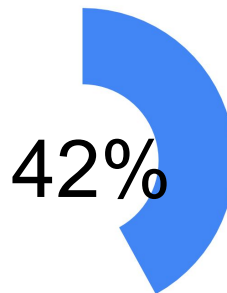
원격 근무 확산



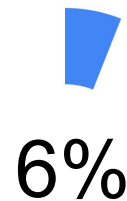
지금까지는 해 보지는 않았지만, 원격 근무 도입을 고려하고 있음.



3월 중순까지 적극적으로 전직원들에게 전적인 원격 근무 도입을 추진










필요시 원격 근무를 하라고 요청하고 있음.



인터넷 연결이 되는 핫스팟에서 임직원들이 원격 근무를 하도록 추천

코로나19로 인해서 대면 미팅 등 물리적으로 함께 모여서 업무를 하는 것을 최대한 자제하고 온라인으로 진행할 것을 권고하는 등, 어쩔 수 없이 온라인 환경에서 원격 근무를 경험하게 됨.

코로나 19 중 근무 가이드 라인

- | | | | | | |
|---|----------|---------------------------------------|---|----------|--|
|  | 1 | 대면 미팅은 피하고, 같은 건물이라도 될 수 있으면 온라인 미팅으로 |  | 5 | 식사는 각자 자리에서 다른 사람들과 떨어져서 |
|  | 2 | 어쩔 수 없는 대면 미팅 이라면 큰 회의실에서 짧게 |  | 6 | 대중 교통은 피하고, 타야 한다면 사람들이 붐비는 시간을 피해서 이용해야 |
|  | 3 | 출장은 자제하고, 꼭 필요한 미팅이 아니라면 취소 또는 지연해야 |  | 7 | 친목 활동은 제한해야 |
|  | 4 | 모임은 자제하되, 모여야 한다면 6피트(2미터) 떨어져서 | | | |

한국 내 코로나19가 확산된 2월 말 시점에서 한국 기업 3곳 중 1곳은 재택 근무 중이라 알려짐.

재택 근무에 대한 조사

신종 코로나바이러스 감염증(코로나19)이 국내에서 빠른 속도로 확산되자 기업 3곳 중 1곳은 재택근무에 들어간 것으로 확인됐다.

블라인드는 지난 25일부터 27일까지 대한민국 직장인 2427명을 대상으로 코로나19에 대해 조사한 결과를 28일 발표했다.

조사 결과에 따르면, 설문 응답자 83%가 '코로나19 장기화를 우려하고 있는 것으로 나타났다. 코로나19가 장기화될 경우 '경기 침체'를 가장 우려되는 점으로 꼽았다.

31번 확진자가 등장하기 전인 2월 7일부터 13일까지 실시된 지난 설문 조사에서는 67%가 '장기화가 우려된다'고 응답했던 것에 비해 큰 폭으로 상승한 수치이다.

◇한국 기업 3곳 중 1곳은 재택 근무 중

이 설문 조사에서 재직자 29%가 코로나 19 바이러스 감염 예방 차원에서 '일부 혹은 전체 임직원들이 재택 근무 중이거나 재택 근무를 적극적으로 고려하고 있다'고 응답했다. 복수의 기업 재직자는 출퇴근 택시비를 회사 차원에서 지원하고 있다고 응답하기도 했다.

회사 차원에서 코로나19 대처하기 위해 가장 많이 실행하고 있는 방법은 사내 손 소독제 상시 비치와 마스크 지급이었다.

이외에 주기적인 사무실 방역 및 소독, 사무실 출입 시 체온 검사를 하거나 열화상 카메라를 비치하는 회사도 있었다. 외부인의 출입은 원칙적으로 금지하고 있다고 응답한 재직자도 다수였다.

출처: '코로나19 공포' 기업 3곳 중 1곳은 재택 근무(2020, 채널인)[\(LINK\)](#)

이용자들의 재택근무 현황에 대한 글

The image shows three screenshots of a forum thread on a platform like Naver. The thread title is '코로나 기업 재택근무 현황' (Current status of remote work in COVID companies). The first screenshot shows the thread title and a list of replies from users like 'LG', '삼성', and 'SK C&C'. The second screenshot shows a user's profile and their post content, which includes a list of companies and their remote work policies. The third screenshot shows another user's profile and their post content, which includes a list of companies and their remote work policies.

알서포트는 한국과 일본 시장에서 그 어떤 기업보다 빠르게 BCP(Business Continuity Plan) 제공을 했으며, 코로나19 환경 속에서 이용자들의 이용량 급증함.

RSUPPORT의 BCP 플랜 및 사용량 증대

신종 코로나 바이러스 감염증

재택·원격근무로 예방

알서포트가 무료 제공합니다.



RemoteMeeting RemoteView



코로나19로 인해서 원격 근무는 일상이 되었고, 그 속에서 온라인 회식, 온라인 파티를 하면서 친목도 도모하는 등 원격이 일상화되는 New Normal의 시대가 왔음.

원격 근무

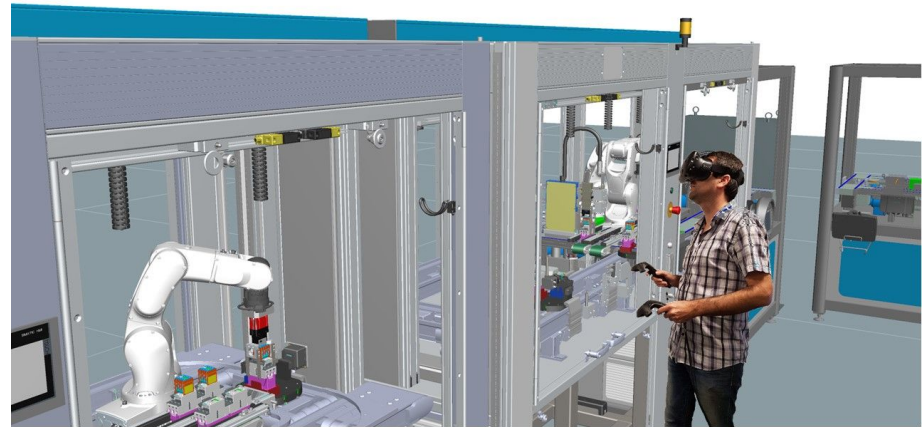


원격 일상



향후 5G, 6G, XR, IoT, AI 등 기술 발전이 진행되면, 특정 업무에 제한된 원격 근무가 더욱 더 폭 넓은 업무에 적용될 것으로 예상됨.

다양한 업무에 원격 근무/업무 적용



7. 정리하면

- ① 어쩔 수 없이 해야 하는 환경에서 원격 근무는 선택이 아닌 필연적 관점에서 사람들이 경험하게 되었음.
- ② 그 경험들 속에서 사람들은 급격한 도입과 적응을 하고 있음.

그리고 원격 일상 속에서 업무하고 소통하는 New Normal이 확대될 것으로 예상함.

| IV. 원격 근무 꿀팁

0. 들어가며

재택 근무는 Tool보다는 Work Ethics, Work Attitude, Work Culture가 더 중요한데, 이를 재택 근무자가 집중할 수 있도록 Tool은 원래 업무에 익숙해야 함.



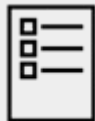
- 사무실에서 근무하는 것과 가장 유사하도록 ①모니터는 집에 가져가서 사용하셔도 됩니다. ② 사내 전화기도 IP로 세팅되어 있기 때문에 집에 가져가셔서 옆에 두고 업무를 보셔도 됩니다. 단, 회사의 자산이기에 소중히 다루주세요.
- 상호 신뢰 문화를 유지하기 위하여 ①사내 공식 메신저는 근무 시간 중에는 항상 **Always On**으로 해 주세요. 이를 통해 근무 여부를 알리고, 또 근무 시간도 엄수하고 있다는 것을 알려 주세요. 업무를 시작할 때 메신저에 ‘홍길동, 업무 시작합니다’ 라고 알리며, 업무를 시작하는 것도 하나의 팁이 됩니다. ②**업무 시작 前 또는 종료 前에 Team Meeting을 통해서 하루의 계획 또는 그날의 업무를 업무 일지 등을 통해 기록하며 공유하는 것도 좋습니다.**
- 재택 근무로 인해 커뮤니케이션이 어렵다면, 협업이 어렵다면 언제든지 편하게 “회사에 나와서 보면서 일하자” 라고 하시면 됩니다. 일을 하다보면 반드시 대면으로 해야 오해가 발생하지 않고, 또 정확한 의사전달이 되는 경우가 있습니다. 함께 일하는 동료들이 모두 재택 근무를 하더라도, **불필요한 오해 또는 비효율이 높다면 회사에서 대면으로 일을 하시는 것을 기본**으로 합니다. 또 이렇게 해야만 지금까지 텔레워크를 실패한 기업들을 답습하지 않을 것입니다.
- 하루의 일과 중 자신이 처리해야 할 일의 우선순위 높은 업무를 반드시 종료하는 습관을 기릅니다. 근무시작과 동시에 **Redmine의 팀 프로젝트를 확인**하거나, 자신이 처리해야 할 업무리스트를 작성하고 당일 업무 우선순위를 정해 효율적으로 처리 합니다.
- 재택근무를 하다보면 실질적으로 상대방과의 관계가 멀어지기 쉽습니다. 그렇기에 되도록이면 딱딱한 메일이나 메신저로만 대화하지 말고 **짧지만 음성 및 화상 대화를 통해 업무관계자와의 관계 친밀도를 높여** 나갑시다.
- 재택근무의 효율성은 워니워니 해도 방해받지 않고 집중할 수 있다는 것입니다. 그렇기에 어찌보면 사무실에서의 업무처리 속도보다 집에서의 업무처리 속도가 더욱 높을 것입니다. 하루 오전에 **주요업무를 빠르게 처리**하고, 오후에는 집에서 커피한잔 여유와 함께 좀더 창의적인 업무를 해 보는 것도 좋습니다. **그동안 생각을 미뤄왔던 회사의 업무 프로세스 개선이나 제품 기능 아이디어도 좋습니다. 업무생산성은 컴퓨터앞에 온종일 앉아 자판기만 두드린다고 생산성이 높아지는 건 아니니까요.**
- 재택근무는 **책임과 자율을 개개인에 더욱 위임하는 체도**입니다. 그러므로 스스로 업무시간의 공적인 업무와 사적인 업무를 잘 구분해야 하며, 이는 가장 기본적인 **업무윤리**로서 반드시 지켜져야 합니다.

1. 노트북만 켜다고 출근이 아니다.



업무 시간 전에는 몸과 머리를 충분히 깨울 시간을 가집시다.

4. 이번 주 목표, 오늘의 목표 정하기



매일 가장 중요한 To do list를 우선순위에 따라 처리합니다.

7. 신속한 커뮤니케이션



업무 효율을 위해 즉각적으로 커뮤니케이션해야 합니다. 메신저는 항상 On!

2. 분리된 공간에서 일하기



하루에 8시간 업무에 집중할 수 있는 공간을 만드십시오.

5. 반드시 끝내야 할 마감기한 정하기



일을 반드시 끝낼 수 밖에 없을 때를 마감기한으로 정해 놓습니다.

8. 일과 휴식을 분리하기



업무 효율을 위해 휴식 시간을 정해두는 것도 방법입니다. 휴식도 제대로 취하고, 집중력도 향상시키는

3. 스스로 업무에 몰입하기



온전히 스스로 업무에 책임감을 가지고 몰입해야 합니다.

6. 내가 하고 있는 일을 리더·동료들과 공유하기



재택 근무의 핵심은 '자율과 책임, 그리고 (리더·동료와의) 공유'입니다.

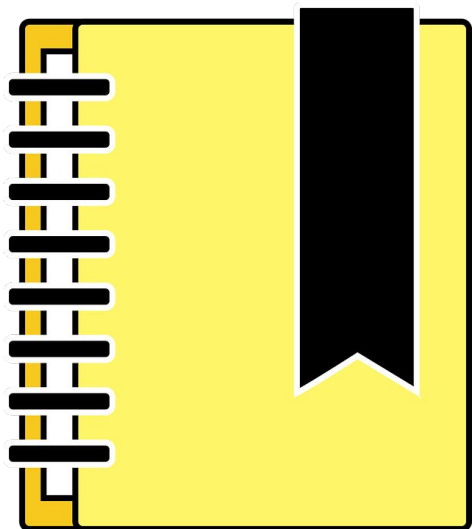
9. 업무의 시작과 끝을 명확하게



리더 및 동료에게 업무의 시작과 종료를 알리며, 근무 시간 외 연락을 자제합니다.

매일 업무 일지 작성을 통해서 스스로 역량 함량과 생산성 향상, 리더는 업무 체크를 통해서 동료의 역량과 생산성 및 업무 관리를 진행할 수 있음.

매일 업무 일지를 작성합니다.



- 업무 계획은 매년·매분기·매월·매주 작성 또는 업데이트합니다.
- 업무 시작 **前** 그날 진행할 업무 계획을 작성합니다.
 - 그 계획에는 업무의 목적, 오늘 달성할 수준, 그리고 목표 시간을 적어 놓습니다. 그리고 그 계획은 **8시간** 꼭 채울 필요는 없습니다. 일을 하다보면 예상 못한 일들이 들어오기 마련이니깐요.
- 진행하면서 업무 일지를 진행한 결과, 과정, 시간 등을 입력합니다.
- 입력한 시간이 **8시간**일 필요는 없습니다. 과거 업무 시간과 비교하면서 스스로 체크할 수 있습니다.
- 그리고 그 과정과 결과물을 통해서 스스로 회사에 과정과 성과를 보여줄 수 있습니다.

아침 조례와 종례를 통해서 하루 업무를 계획하고 평가하고 마무리한다면 생산성을 더 높일 수 있음.

아침 조례

- 일을 시작할 때 같이 일을 하는 동료·리더에게 「업무 시작」을 알리는 것이 좋습니다. 스스로 다짐일 수도 있고, 또 동료·리더들이 편안히 업무 커뮤니케이션 또는 요청을 할 수 있기 때문입니다.
- 그리고 업무 시작할 때 또는 하루 계획을 한 다음에 아침 조례를 하는 것이 좋습니다.
 - 아침 조례에서는 업무 일지를 바탕으로 계획을 알려 스스로 다짐을 하게 되는 계기를 만들어야 할 것 같습니다.

오후 종례

- 일을 마칠 때도 같이 일을 하는 동료·리더에게 「업무 종료」를 알리는 것이 좋습니다. 재택 근무 중 업무와 일상간의 구분이 어렵다는 불만이 많기도 합니다.
- 그리고 업무 마무리할 때 또는 그 날 계획을 잘 수행했는지 점검하는 오후 종례를 하는 것이 좋습니다..
 - 오후 종례에서는 업무 일지를 바탕으로 진행한 업무 실적을 알려, 업무 진행 현황과 목표 달성률을 체크해서 목표 달성 시점과 결과물 품질에 문제가 없도록 해야 할 것입니다.

재택 근무에서 가장 중요한 것은 Communication!!!, Communication!!!, Communication!!!

신뢰를 위한 Communication

- 아무리 신뢰가 높은 동료일지라도 재택 근무를 하게 되면 항상 눈에 보이는 사무실과 달라 사소한 오해가 생길 수도 있습니다.
- 그 오해가 쌓이게 되면 신뢰가 떨어질 수 있기에, 사소한 부분이라도 많은 소통을 하며 'Out of Sight, Out of Mind' 현상이 나타나지 않도록 해야 합니다.

지속적인 Communication

- 재택 근무를 하는 많은 사람들이 회사에서 나돌고 있는 정보 등을 포착하기 어려워 불안감을 느낀다고 합니다.
- 어느 순간이 지나면 이마저 익숙해져 불안감 자체도 사라지고 내가 회사원인가 하는 생각도 들기도 한다고 합니다.
- 또 소통이 어려워 쉽게 부를 수 없어 빼고 업무가 진행된다면 다양한 학습과 의사 결정에 참석하여 성장하는 기회를 잃게 되고 업무 시너지 효과도 반감할 수 있다고 합니다.

재택 근무는 업무 방식의 변화로 생산성 측면에서 접근해야 함. 재택 근무자가 혜택이나 배려를 받고 있다는 느낌이 들지 않도록 관리자, 업무방식, 평가, 제도 등이 뒷받침되어야 함.

- 재택 근무는 배려가 아닙니다. 재택 근무는 외부 환경 영향 또는 생산성 향상을 위한 또 다른 업무 방식의 하나입니다.
- 그러므로 배려 관점에서 재택 근무를 일을 하는 동료들에게 언급하지 마십시오. 재택 근무로 바른 **Work Ethics, Work Attitudes, Work Culture**로 했다면, 회사에서 보다 더 치열하게 업무를 했을 것입니다. 치열하게 재택 근무를 한 근무자는 ‘배려’ 관점의 이야기를 듣는다면 좌절하게 될지도 모릅니다.
- 만약 ‘재택 근무’를 배려라는 관점에서 이야기 하는 ‘리더’가 있다면 스스로 업무 관리를 제대로 하지 않았다는 반증이기도 하며, 재택 근무자도 업무 일지를 통해서 스스로 자기 가치에 대해서 객관적인 평가를 할 수 있게 될 것입니다.

| V. RSUPPORT의 제품 철학과 원격 근무에 대한 고민

0. 들어가며

원격 근무/업무 전문 기업인 RSUPPORT의 기업가치는 코로나19 확산과 함께 폭증

알서포트 주가 추이



RSUPPORT는 아시아 No.1의 「원격 기술」을 바탕으로 “Anywhere, Anytime”을 넘어 가장 친숙한 업무 환경 속에서 가장 익숙한 업무 방식으로 생산성 극대화 방안을 제공해온 기업입니다.

「변화가 필요없는 혁신」



RSUPPORT는 S/W 기술 기업으로 그 누구보다 「원격 기술」에 대해 고민해 왔고, 그 결과 그 누구보다 올바른 원격 근무에 대한 고민을 해 왔습니다.

제품 철학

가장 친숙한
업무 환경

- 원래 근무했던 업무 공간과 가장 흡사하게

가장 익숙한
업무 방식

- 원래 근무했던 업무 방식 그대로

RSUPPORT 움직임

- RSUPPORT는 아시아 No.1 「원격 기술」을 바탕으로 그 누구보다 우선적으로 “원격근무”를 고민해 왔음.
- 지리·사회 환경 관점에서 원격 근무를 적용할 수 밖에 없는 ‘일본’의 원격근무 솔루션으로 RView가 가장 각광을 받고 있음.
- 또 코로나19 확산 현상을 보고, 한국과 일본의 다른 기업보다 먼저 ‘BCP(Business Continuity Plan; 업무 지속 계획)의 일환으로 한·일 기업들에게 무료 제공함.

코로나19 이전에도 원격 근무에 대한 고민은 있어 왔었음. 이미 많은 기업들이 원격 근무 도입에 실패했는데, RSUPPORT는 그 이유를 곰곰히 생각했음.

원격 근무에서 생산성이 낮은 이유



지금 까지 많은 기업들이 생산성 향상을 위해 재택근무 도입을 위해 노력해 왔습니다. 하지만 그 결과는 **실패**가 많았습니다.

RSUPPORT는 그에 대한 원인을 찾기 위해 많은 노력을 기울인 결과 **새로운 기술 도입에만 너무 집중되었기 때문**이라는 원인을 찾아 냈습니다.

3. 현장의 목소리

원격 근무 도입에 있어서 보안과 업무 편의성 측면에서 우려가 많았음.

관리자 관점



관리자A

코로나19로 재택근무를 진행하고 있지만, 전사 일괄 도입은 직원들의 직무와 업무 성향을 모두 고려할 수 없습니다. 생산성과 빠른 도입을 할 수 있는 재택근무 솔루션이 필요합니다.



관리자B

인사적인 측면에서 재택 근무는 직원들의 근태를 확인하기 어려운 환경입니다. 이는 관리자와 직원간의 신뢰에 영향을 줄 수 있어 재택근무에 대한 우려 요인입니다.



관리자C

재택근무시 일반적으로 회사 PC 또는 자료를 반출 하고 싶어 합니다. 보안 측면에서 분실 및 노출에 대한 우려가 큼니다.

원격 근무자 관점



근무자A

제 업무에 최적화 시킨 회사 PC로 일하면 1시간이면 끝날 일을, 새로운 환경, 즉 재택에서 일을 하려니 오히려 효율이 떨어지고 잔업이 늘었습니다.



근무자B

고객과 화상 미팅이 있는 날 아침에 갑자기 회사에서 가져온 업무용 태블릿 PC에 문제가 생긴적이 있습니다. 그래서 회사로 돌아가 새로운 기기로 급하게 교체했는데, 알고보니 설정 문제더군요.



근무자C

회사에서 상시적으로 회의실에서 동료들과 의견을 나누며 활기차게 업무를 했었습니다. 재택근무시 직장에서 회사에서처럼 동료들과 커뮤니케이션이 어렵습니다.

4. RSUPPORT의 재택 근무 제안

RSUPPORT는 보안과 업무 익숙성 관점에서 원격 근무 3종 세트를 제안함.

재택 근무 3종 세트

그래서 **RSUPPORT의 원격근무**에 대한 고민은 한 단계 더 나아가 기술이 어떻게 하면 재택 근무 환경에서 **“사람의 가치”를 더 높일 수 있는가**에 집중 되었습니다.

업무

R:RemoteView

회사에서 하던 일을
집에서 그대로

협업

RemoteMeeting

언제 어디서나
동료들과 쉽게 협업을

지원

R:RemoteCall

재택근무, 이동근무
도중 문제가 발생하면
즉시 원격으로 해결



4. 원격 근무의 시작은 RemoteView

RemoteView를 통해 원격 근무자는 회사 업무를 언제 어디서나 그대로 할 수 있어, 재택근무 중에서도 높은 생산성 발휘 가능

RemoteView 개요



① 즉시 도입 가능

③ 이미 익숙한 도구

② 추가개발 불필요

④ 사무실PC 그대로

적용과 운영을
상황에 맞게

새로운 적응은
불필요

RemoteView 특징

- 전 임직원 공통으로 사용 안해도 되고, 재택근무 적합자만 사용 가능(그룹별/부서별 정책 적용 가능)
- 라이브 뷰를 통해 직원들의 재택근무 현황 파악 용이
- 회사PC 반출 불필요, File 송·수신 보안 정책 적용이 가능
- 사무실에서 일하는 환경 그대로, 교육 불필요, 자신에게 최적화된 업무 환경(응용프로그램, 파일 등)으로 생산성 높음.
- 빠른 원격 제어 속도로 Local PC처럼 사용(동영상 플레이, CAD 작업도 원활)

5. 회사 내 긴장감을 그대로 RemoteMeeting

RemoteMeeting은 집중된 업무에 최적화된 기업용 화상회의 솔루션임.

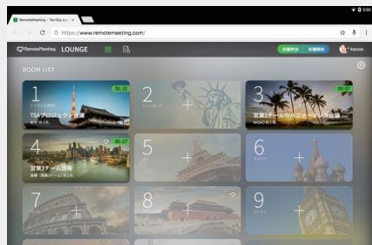
RemoteMeeting 특징

실제 회의실과 가장 가까운 느낌



회사 내 회의실을
그대로

「Lounge」Concept →



실제 회의와 동일한 프로세스



- 기존 화상회의처럼 방을 만들고 Host가 초대하는 것이 아닌
- 회의 시간에 맞춰 참여자들이 회의실로 들어가 회의하는 프로세스 그대로

집중력 있게

- 자연스러운 커뮤니케이션 : 주화자 감지, 풀스크린 화상회의, 깨끗한 HD화질과 음질
- 협업을 극대화 : 화면 공유, 문서 공유, 그리기 채팅, 포인터, AI 회의록

6. 재택 근무 불안감을 없애는 RemoteCall

RemoteCall은 Asia No.1 원격 지원 기술이 적용된 서비스로, IT에 익숙하지 못한 원격 근무자의 근심을 날려버려 줌.

RemoteCall 개요



- 사내 IT 담당자가 직접 찾아간 것처럼, 원격으로 재택 근무자의 스마트기기에 접근하여 문제 해결

RemoteCall 특징



언제 어디서나 어떤 기기에서도 문제 해결

7. 정리하면

RSUPPORT는 원격 근무에서 가장 우려 사항인 ‘보안’과 ‘익숙성’을 해결한 ‘근무자, 즉 사람을 위한 기술’로 제품을 제공하고 있음.

제품 카테고리

RemoteView

- PC 1대부터 필요에 따라 업무별 개인별 적용 가능
- 사무실 內 개인화된 PC 그대로 접근할 수 있어 특별한 교육과 적응이 필요 없음.

RemoteMeeting

- 회사 내에서 회의실에서 회의하는 방식과 가장 유사한 UX와 프로세스를 적용한 라운지 개념 적용
- 크로미늄 웹브라우저만 있으면 애플리케이션 설치 없이 바로 사용 가능

RemoteCall

- 문제 발생시 언제 어디서나 **Care**를 받을 수 있는 강력한 지원
- 재택근무에서도 IT 기기를 안심하고 받을 수 있어 두려움 없이 재택근무 시작 가능

특징 정리

시사점

사람을 위한 기술

Vs.

~~기술을 위한 기술~~

VI. RSUPPORT 제품을 활용한 재택근무 Scenario

H씨는 회사 내근직으로 회사 내 업무가 익숙했지만, 코로나19 사태로 어쩔 수 없이 재택 근무를 할 수 밖에 없음.

사무직 H씨의 소개 Profile



- 마케팅업무를 맡아 보고서 작성, 내부 및 외부 회의 많음.
- 4 살짜리 아들이있어 육아에 적극적임
- 맞벌이로 매일 아침 친척집에 배웅과 마중 역할
- IT에 익숙하지 않아 재택 근무 적응에 악전 고투 중



하루 계획에 대해
조례에 참여하여 공유

9:00



아이를 친척집에
8:00



09:30

사무실 PC에 액세스
사내 시스템, 공지사항,
결제 등 챙기기

12:00

사내 메신저를 통해
점심식사를 위해 공백
시간을 알리기



정보 시스템 담당자에게 연락하여
원격 지원을 받음

미팅 30분전

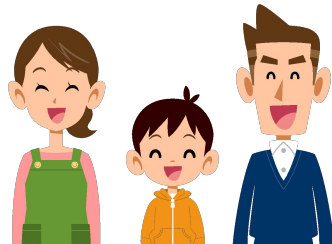


광고 Agency와
커뮤니케이션

17:30

업무 종래하며
하루 일과 정리

18:00 1초 퇴근



19:00

가족과 함께
행복한 저녁 식사



거래처에 직행 전에
조례에 참여 사업보고



RemoteMeeting

회의실에서 모이는 회의

HOST가 회의실을 개설하기 **前**까지 그냥
대기만 하는 것이 아니라

약속한 「회의실 방」에 들어가 미리
들어오는 사람들과 함께 인사를 나누며
실제 회의실과 같은 분위기 마련

Point

커뮤니케이션!!!, 커뮤니케이션!!!



아무리 강조해도 부족함이 없는
커뮤니케이션을 미리 방에 들어온
인원들이 일상 이야기를 하면서 시작

※ 17:30 퇴근시에도 동일함.

R:RemoteView

집에서 회사PC에 접속

보안 문제로 외부에서 접속이 어려운
사내 시스템을 안심할 수 있는
RemoteView를 통해 접속하여

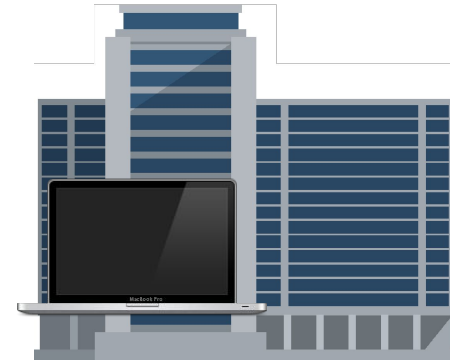
공지 사항, 결제, 업무 처리를 진행



보안도 안심!

암호화 통신 및 로그인시
2 중 인증에서 번거로운 VPN 사용
없이도

Point



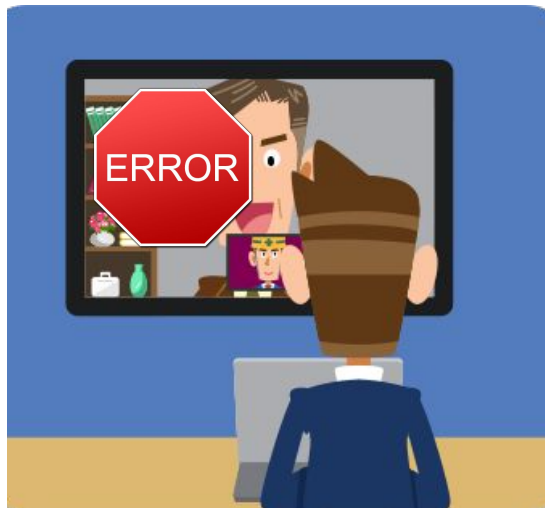
R:RemoteCall

IT기기 문제 해결

고객사 미팅 前 기기 세팅 중 갑자기 문제 발생

어떻게하면 좋을지 몰라서 도움 요청!

IT 담당자가 원격 연결로 기기 상황 확인
그 자리에서 설정을 바꾸는 방법을 배워 해결



정보 시스템 담당자에게 문의
원격 지원을 받을



보안도 안심!

미국 국방부에 도입 실적을 자랑하는
높은 안전성

Point



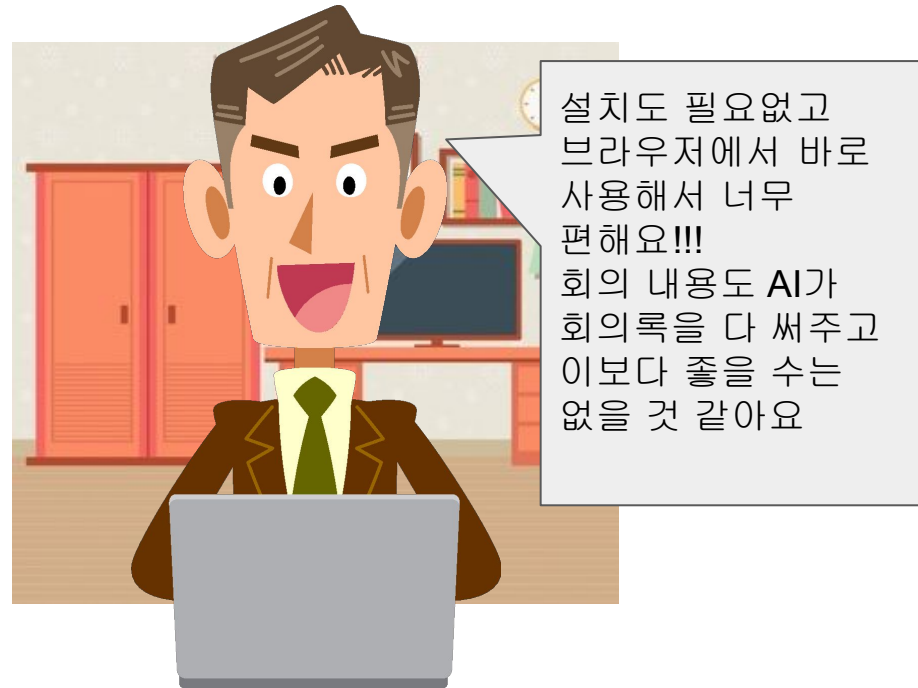
RemoteMeeting

완전 편리한



크롬 브라우저만 있으면,
불편한 앱 설치없이
바로 사용하는

회의 내용도 AI가 알아서
회의록을 써 줘서
회의에만 집중할 수 있는



설치도 필요없고
브라우저에서 바로
사용해서 너무
편해요!!!
회의 내용도 AI가
회의록을 다 써주고
이보다 좋을 수는
없을 것 같아요

영업사원 R씨는 코로나19 사태와 관계없이 생산성 향상을 위해 원격 근무를 하고 있음.

영업 사원 R씨 소개 Profile



- 거래처 방문 등 외출이 많은 영업직
- 3살짜리 아들이있어 육아에 적극적임
- 맞벌이로 매일 아침 유치원에 배웅과 마중 역할
- 개인적으로는 iPhone 사용자이지만 회사에서 지급 된 Android 스마트 폰에 악전 고투 중



거래처에 직행 전에
조례에 참여하고 사업보고

9:10



아이를 보육원에
7:50



이동중

갑자기 자료 요청;;
사무실 PC에 액세스
자료 송부

미팅 30분전



정보 시스템 담당자에게 연락하여
원격 지원을 받음

14:00



거래처에서 문제 없이
프리젠테이션 성공!!

17:00

사무실대신 집으로 복귀하여
일일업무보고 제출하고 업무종료!

18:00



귀가버스에서
아이 마중

19:00



가족과 함께
행복한 저녁 식사



거래처에 직행 전에
조례에 참여 사업보고



RemoteMeeting

모든 기기에서 회의

거래처 직행 날짜는 스마트폰에서
초대장을 확인하고 조례에 참여

사업보고는 공유 된 자료에도
설명 부분이나 강조하고 싶은 부분의
숫자도 표시할 수 있어 알기 쉽다

Point



보안도 안심!

소중한 자료도 다운로드하지 않고
회의 중에 만 화면 공유 및 문서
공유 확인할 수 있습니다

R:RemoteView

스마트 폰에서 PC 연결

전철을 타고 있으면 부장에서
이전 보였다 자료가 시급하고 필요한 연락

사무실 PC에 연결하고 내용 확인 송부
탐색기를 사용하면 파일 검색도 간편하게



보안도 안심!

암호화 통신 및 로그인시
2 중 인증에서 번거로운 VPN 사용 없이도

Point




RemoteView

집에서 회사PC에 접속하여 보고

퇴근 1시간전 거래처에서 1시간 거리의 회사 대신 30분 거리인 집으로 복귀

집에서 사무실 PC에 연결하여 그룹웨어로 부장에게 일일업무 보고



 보안도 안심!

Point

암호화 통신 및 로그인시
2중 인증에서 번거로운 VPN 사용
없이도

보안이 불안

단말기 조작에 익숙하지 않은
작은 화면 크기

데이터 통신량이 궁금
속도가 느림



OTP 이용 원격에서 권한 삭제



가상마우스
빠른 메뉴



화면 변화 분만 전송하는 기술이나
전송 색상의 변화
데이터 통신을 최소화





Thank you

Korea

05544 서울시 송파구 위례성대로 10
(방이동, S타워 10~15층)
전화 : +82-70-7011-3900
팩스 : +82-2-479-4429
기술 문의 : support.kr@rsupport.com
구매 문의 : sales.kr@rsupport.com
기타 문의 : info.kr@rsupport.com

Japan

〒105-0001 東京都港区虎ノ門1-2-20第3虎の
門電気ビル7階
TEL : +81-3-3539-5761
FAX : +81-3-3539-5762
お問い合わせ: support.jp@rsupport.com
Sales : sales.jp@rsupport.com
Info : info.jp@rsupport.com

China

北京市朝阳区阜通东大街6号方恒国际A座2708
咨询电话 : +86-10-8256-1810
联系邮箱 : co-china@rsupport.com